AGEFOS PME Ile-de-France

11 rue Hélène
75 017 PARIS

http://www.agefos-pme-iledefrance.com

Appel à proposition

Programme d'actions collectives
Services à la Personne 2012

Consultation du 27 décembre 2011

Sommaire

1. Contexte et Objet de la consultation 3

2. Présentation d'AGEFOS PME Ile-de-France 4

3. Description globale de l'appel à proposition 5
3.1. Principes généraux :..... 5
3.2. Principes de fonctionnement avec Agefos-pme.IDF..... 5
3.3. Exigences générales de prestation attendues : 6
3.4. Programme d'actions collectives soumis à appel à proposition :..... 6

4. Modalités de traitement et de sélection des candidatures 7
4.1. Critères de sélection et traitement des offres parvenues : 7

5. Conventionnement, suivi et évaluation des prestataires 8
5.1. Conditions générales de conclusion du marché :..... 8
5.2. Convention et facturation :..... 8
5.3. Planning de l'appel à proposition et de la mise en œuvre du plan d'actions collectives :8
5.4. Modalités d'évaluation et de qualité de la prestation..... 9

ANNEXES P 10 à 14

1. Contexte et Objet de la consultation

1.1 Contexte

Le 18 décembre 2009, AGEFOS PME a été désigné, par accord collectif, comme OPCA des entreprises privées de **services à la personne (SAP**) pour collecter les contributions dues au titre de la formation professionnelle.

En 2012, AGEFOS PME Ile de France actualise son catalogue d'actions collectives pour les structures du secteur des SAP.
L'expérimentation du catalogue en 2011 a été positive et répond aux besoins de formation des salariés de ce secteur en matière de professionnalisation des compétences. En effet, 429 stagiaires ont participé aux actions collectives représentant 12 777 heures de formation.
En 2012, AGEFOS PME affine son offre de formation et affiche une volonté d'apporter des réponses en matière de spécialisation des salariés intervenants à domicile et encadrants intermédiaires.

AGEFOS PME Ile de France souhaite contractualiser, avec plusieurs organismes de formation franciliens, la réalisation d'un programme annuel d'actions collectives de formations interentreprises à destination des structures SAP adhérentes à AGEFOS PME Ile de France.

L'emploi dans le secteur

- 390 000 emplois créés depuis 2005 ;
- 11 000 emplois équivalent temps plein créés en 2009 * ;
- Près de 2 millions de salariés dans les services à la personne (+15% en 3 ans) * ;
- Plus de 3 millions de particuliers employeurs sur l'année 2009 * ;
- Près de 25 056 organismes agréés de services à la personne en 2010 (source nova).

* Prévisions du BIPE

Le nombre d'emplois dans les métiers de l'aide à la personne devrait passer de 1.366 millions en 2005 à 1.718 millions en 2015 soit environ une augmentation de 20%.

La région Ile de France compte environ 400 structures de Services à la Personne dont environ 50% de structures de moins de 10 salariés.

1.2 Objet du marché

Le marché porte sur un volume potentiel global de 1000 places de formation pour 2012. Le programme d'actions collectives portera sur des actions de formation visant au développement des compétences ainsi qu' à la spécialisation des activités des salariés intervenants au domicile des personnes, et des personnels permanents (encadrant et non encadrant) des structures SAP.

Les candidats sont invités à prendre en compte dans les réponses les éléments liés aux :

- Contexte structurel du secteur SAP *(www.servicesalapersonne.gouv.fr)* ;

- Contexte organisationnel des structures SAP (recensement et analyse des contraintes dont l'important recours au temps partiel) ;
- Spécificités des publics-salariés (publics transnationaux, majoritairement féminin et de faibles niveaux de qualification ...).

2. Présentation d'AGEFOS PME Ile-de-France

AGEFOS PME est, au plan national, le premier organisme collecteur gestionnaire des fonds de la formation professionnelle. A travers ses missions de gestion et de conseil pour l'emploi et la formation, AGEFOS PME a développé en 30 ans une expertise d'intervention au plus près des entreprises et de leurs salariés, grâce à la force de son réseau paritaire et au professionnalisme de ses équipes.

AGEFOS PME Ile-de-France est une association régionale agissant pour le compte du Fonds d'Assurance Formation des Salariés des Petites et Moyennes entreprises AGEFOS PME. Son siège régional est situé 11 Rue Hélène – 75 017 PARIS.

Dans un cadre interprofessionnel, interbranches et territorial, AGEFOS PME assure le service formation externe pour le compte de ses entreprises adhérentes.

Missions de collecte et de gestion des fonds de formation :

AGEFOS PME Ile de France collecte et gère le budget formation des PME constitué par :

- Les contributions des entreprises : le plan de formation, et la professionnalisation ;
- Les financements des pouvoirs publics : Europe, Etat, Conseil Régional.

Missions d'accompagnement de projets d'entreprises :

AGEFOS PME Ile de France informe et assiste les entreprises dans les démarches telles que :

- Le diagnostic des besoins de formation, qu'ils soient propres à l'entreprise, sur un plan collectif (professionnel ou territorial) ;
- La formalisation et la planification du projet de formation ;
- L 'Information et le conseil sur l'ensemble des aides à la formation et à l'embauche ;
- La mobilisation de financements complémentaires ;
- L'identification des compétences nécessaires à la mise en œuvre du projet : cahier des charges, appel d'offres … ;
- La définition des critères d'évaluation des actions de formation.

Missions de financement des actions de formation :

AGEFOS PME Ile de France finance les actions de formation au bénéfice de salariés d'entreprises :

- Dans le cadre du plan de formation de l'entreprise ;
- Dans le cadre de la professionnalisation (contrats de professionnalisation, périodes de professionnalisation, DIF) et des actions de tutorat.

Organisation de l'activité :

En région Ile-de-France, l'activité d'AGEFOS PME est organisée en 5 Délégations :

- Paris (75) ;

- Sud Est Francilien (91, 77) ;
- Nord Est Francilien (93, 94, 95) ;
- Ouest Francilien (78, 92) ;
- Délégation TPE régionale.

3. Description globale de l'appel à proposition

3.1. Principes généraux :

Dans le cadre de l'intervention des fonds européens et de respect des priorités transversales, une attention particulière sera portée aux actions de formation visant à promouvoir l'égalité entre les hommes et les femmes.
En fonction de leur nature, les actions de formation doivent aussi prendre en compte l'intégration des personnes handicapées, l'égalité des chances, le vieillissement actif, l'innovation, le caractère transnational, le développement durable.
Le présent appel à proposition s'inscrit dans le cadre de dynamiques régionales de promotion des emplois et les qualifications, initiées par le Conseil Régional d'Ile de France.
Au titre du financement du FSE et du Conseil Régional d'Ile de France, le prestataire sera tenu aux obligations de communication, et d'archivage des pièces justificatives de la prestation de formation.
La modularité sera une composante essentielle des formations retenues dans le cadre de ce secteur afin de favoriser l'accès à la formation du plus grand nombre de salariés-stagiaires.
Une attention particulière sera portée aux candidatures qui feront preuve de créativité en matière d'analyse des pré-requis, positionnement, d'ingénierie et d'animation pédagogique : outils, méthodes, mises en situation professionnelle.

3.2. Principes de fonctionnement avec Agefos-pme.IDF

Le prestataire retenu et référencé par AGEFOS devra :

- Enregistrer sur le programme convenu sur le portail d'offre de formation acces-formation.com au titre des actions collectives de formation interentreprises SAP et assurer le suivi régulier des plannings et inscriptions ;
- Assurer la promotion active du dispositif d'actions collectives SAP auprès des entreprises ciblées.
- Assurer aux entreprises et salariés, un service de conseil en formation à distance en réponse aux besoins exprimés et favoriser l'accès à l'offre globale de formation.
- Assister l'entreprise dans son engagement formation et assurer le suivi des inscriptions selon le processus administratif de prise en charge défini par AGEFOS PME en veillant en particulier à recouvrer la participation minimale forfaitaire par action définie ;
- Assurer le pré-positionnement amont en tant que de besoin et garantir l'adéquation des formations proposées avec les besoins vérifiés des salariés inscrits (cf programme 2012 point 6 obligatoire) ;
- Réorienter l'adhérent vers une offre de formation autre en cas de non correspondance avec le catalogue de formation convenu ou en cas de non ouverture de session;
- Evaluer la satisfaction finale des bénéficiaires selon le processus AGEFOS PME Ile de France convenu et veiller au retour sur investissement de l'effort formation consenti ;
- Répondre aux éléments de reporting mensuel AGEFOS PME Ile de France.

3.3. Exigences générales de prestation attendues :

Le prestataire devra garantir :

- Une programmation à 6 mois, sur le portail acces-formation.com, des sessions interentreprises convenues avec une fiabilité d'ouverture supérieure à 75 % et une couverture sur les différents territoires identifiés ;
- Des installations spécifiques au domaine du service à la personne (appartements pédagogiques) ;
- Un service administratif assurant les relances et la gestion des convocations ainsi que la confirmation en temps réel des entrées en formation ou reports auprès d'AGEFOS PME ;
- Des entretiens préalables de recensement des besoins et niveaux avec possibilité d'adaptation des méthodes et supports pédagogiques (cf programme 2012 point 6 obligatoire) ;
- Un service d'accueil de qualité et respectueux des engagements qualité AGEFOS PME convenus ;
- Des salles de formation au standard d'équipement garantissant un confort réel des stagiaires et accessibles aux personnes à mobilité réduite ;
- Des espaces de pause équipées ;
- Des formateurs salariés et expérimentés dans le domaine de compétence enseigné ;
- Des méthodes pédagogiques permettant la mise en œuvre d'études de cas pratiques proposés par les stagiaires ;
- Des supports de cours professionnels et respectant la règlementation en vigueur en matière de droit de la copie ;
- Un service qualité assurant le traitement préventif et curatif des écarts constatés entre la pratique et la charte qualité signée.

3.4. Programme d'actions collectives soumis à appel à proposition :

La réponse à l'appel à proposition devra présenter les meilleures offres pédagogiques et capacités d'intervention interentreprises de l'organisme de formation dans les 8 domaines de formation proposés en annexe 1 et représentant 28 modules de formation de 7 à 105 heures maximum.

L'organisme décrira par formation couverte :

- Le programme détaillé de formation proposée selon le modèle de présentation joint en annexe ;
- Les pré-requis exigés et méthodes d'évaluation préalables de ceux-ci ;
- Les méthodes pédagogiques spécifiques ;
- Les ressources pédagogiques correspondantes (CV et références des formateurs) ;
- Les lieux de formation proposés sur l'Ile de France ;
- Les plannings interentreprises prévisionnels sur 2012 garantissant des ouvertures fiables ;
- Les modalités d'évaluation en cours et de suivi post-formation ;
- Le coût horaire des actions en incluant le service global AGEFOS PME avant et après vente.

4. Modalités de traitement et de sélection des candidatures

4.1. Critères de sélection et traitement des offres parvenues :

Les offres devront respecter la forme générale décrite en annexe 2 et être transmises en 2 exemplaires.
Les critères de sélection retenus sont :

1. La proximité géographique et l'accessibilité des lieux de formation (proximité des transports publics) ;
2. La qualité du plateau technique (appartement pédagogique) et la pertinence des équipements (descriptif précis des postes de travail et nombre de stagiaires par poste) ;
3. Les moyens d'adaptabilité et d'individualisation de l'offre de formation en réponse aux contraintes organisationnelles des structures du SAP et des spécificités des publics ;
4. Le coût (exprimé en coût horaire Hors Taxe) et la durée pour chaque action de formation proposée et retenue ;
5. Les programmes de formation et méthodes pédagogiques proposés ;
6. L'expérience justifiée dans la mise en œuvre d'actions de formation interentreprises ;
7. La qualification et de l'expérience des formateurs sur le(s) domaine(s) de formation visé(s) ;
8. Les lieux de formation et équipements pédagogiques mis à disposition ;
9. Les calendriers prévisionnels pour l'année 2011 ;
10. Les moyens de suivi et d'évaluation proposés ;
11. Les modalités d'organisation et d'aménagement ;
12. Les moyens de promotion et de commercialisation de l'offre de formation.

Toutes les propositions recevables seront examinées et présentées à la commission technique AGEFOS PME chargée de sélectionner les offres les plus en correspondance avec les attentes de l'OPCA.

AGEFOS PME Ile de France se réserve le droit de ne pas donner suite aux propositions reçues pour tout ou partie de l'appel d'offres et s'engage à garder confidentielles les offres reçues.

AGEFOS PME Ile de France se réserve le droit d'attribuer séparément ou partiellement le marché et pourra négocier de gré à gré les conditions proposées et demander des précisions complémentaires en tant que de besoin.

L'Organisme de Formation non retenu ne peut prétendre à aucune indemnité ni contester pour quelque motif que ce soit le bien-fondé de la décision de AGEFOS PME Ile de France.
AGEFOS PME Ile de France n'est engagée qu'après notification écrite adressée à la structure de formation et acceptation formelle des conditions proposées.

5. Conventionnement, suivi et évaluation des prestataires

5.1. Conditions générales de conclusion du marché :

Le marché est conclu pour un an.

AGEFOS PME contractualisera selon les couvertures territoriales ci-après et également selon les domaines de compétences proposées par les Organismes de Formation afin de garantir la proximité de formation :

- Paris : 75
- Nord Est Francilien : 93, 94
- Ouest Francilien : 78, 92 et 95
- Sud Est Francilien : 77 et 91

Les prestataires devront garantir une offre de base suffisante dans les domaines généraux suivants : services à la vie quotidienne, services aux seniors & personnes dépendantes et handicapées, services à la famille, compétences transversales pour l'intervenant à domicile, accès à la certification, encadrement du secteur, prévention des risques professionnels.
Des prestataires intervenant dans des domaines spécialisés pourront être retenus sur la base de propositions d'actions de formation spécifiques complémentaires des domaines du programme général.
Les prestataires pourront être conventionnés sur plusieurs territoires selon leurs implantations géographiques existantes.
La promotion et téléprospection de l'offre de formation auprès des structures devront être assurées par des équipes intégrées à l'organisme de formation et selon des supports communication et marketing co-construits et validés par AGEFOS PME.

5.2. Convention et facturation :

Une convention de prestation de service détaillée sera signée avec chaque organisme de formation retenu.
Chaque partenaire désignera un chef de projet référent et devra transmettre une facturation mensuelle des actions terminées accompagnées des pièces justificatives exigées.
Aucun acompte ne sera versé préalablement à l'entrée en formation.
AGEFOS PME règlera les factures correspondantes à des dossiers conformes dans un délai maximum de 45 jours.

5.3. Planning de l'appel à proposition et de la mise en œuvre du plan d'actions collectives :

27 décembre 2011	Publication de l'appel à proposition
27 janvier 2012	Retour des propositions en 2 exemplaires au Siège Régional – 11 rue Hélène – 75 017 PARIS à l'attention de Sophie HASSAR
16 février 2012	Notification et contractualisation

01 Mars 2012	Lancement du programme d'actions collectives par les partenaires

Contact AGEFOS PME :

Sophie HASSAR – Conseillère Chargée d'études SAP
Tél. : 01 40 08 16 77 - email : shassar@agefos-pme.com

5.4. Modalités d'évaluation et de qualité de la prestation

Le partenaire devra se soumettre à tout audit qualité de contrôle et participera, si nécessaire, aux comités de suivi technique du programme.

Le comité technique sera composé :

- Emmanuelle MAUFRAIS : Directrice d'Agefos-Pme-Ile de France
- Christine Audibert- Leteneur : Responsable du département emploi et mutations économiques
- Sophie Hassar : Conseillère Chargée d'études SAP
- Eric Cattaruzza : Responsable de formation CRAMIF Service de prévention : Participation aux audiences de sélection pour son expertise concernant les risques professionnels

Ce comité de suivi technique a pour objectif principal de veiller à la cohérence de l'intervention de chaque prestataire et pourra solliciter la présentation des bilans et évaluations des sessions effectuées. Il permet enfin de pointer les difficultés rencontrées dans la mise en œuvre des sessions prévus et d'élaborer des mesures correctives à l'écart qualité constaté.

Programme d'actions collectives 2012 – Annexe 1

Le programme d'actions collectives 2012 couvre 8 domaines de formation prioritaires pour développer la performance des structures SAP en Ile de France et les compétences individuelles et collectives.

A. Modules Techniques

1. Services à la vie quotidienne

Module de formation	Durée	Objectifs généraux
Entretenir le cadre de vie	21h	- Organiser et réaliser l'entretien de la maison - Entretien des vitres - Grand nettoyage d'intérieur
Entretenir le linge et faire le repassage	14h	- Repasser le linge en respectant les consignes des étiquettes - Repasser et plier chaque type de pièce en respectant la bonne technique
Mieux connaître l'alimentation, la nutrition et organiser les repas	21h	- Apprendre les règles de base d'une bonne hygiène alimentaire - Elaborer des repas équilibrés et prendre en compte les régimes alimentaires - Faire les repas : préparer
Homme toutes mains	21h	- Organiser et réaliser dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité des petits travaux de jardinage et de petits bricolages en plomberie, et en électricité

2. Services aux seniors, aux personnes dépendantes et/ou handicapées

Module de formation	Durée	Objectifs généraux
Accompagner les personnes dépendantes	28h	- Situer son rôle à l'égard de la personne et de la famille - Comprendre les interactions entre les aidants à domicile et appréhender son rôle d'intervenant (entre le médical, le paramédical, le sanitaire et social et le service à la personne) - Reconnaitre les spécificités des maladies invalidantes - Maintenir une activité et un degré d'autonomie de la personne
Accompagner la fin de vie	21h	- Identifier les symptômes pour adapter son comportement - Prendre en compte la souffrance des familles et l'épuisement professionnel - Gestion du deuil et accompagnement psychologique : savoir apporter un soutien psychologique tout en se protégeant soi-même

Appréhender le handicap	21h	- Comprendre la spécificité des handicaps (physiques, psychiques) - Adapter ses interventions en fonction du degré de dépendance - Techniques de manipulation des personnes aidées et connaissance et appropriation de l'usage des matériels liés à la dépendance

Module de formation	Durée	Objectifs généraux
Soins d'hygiène à domicile	14h	- Contribuer au bien être de la personne dans le respect des limites professionnelles, respect de l'intimité - Assurer cette activité en toute sécurité - Déléguer les gestes de soin
Bientraitance et Maltraitance	14h	- Identifier les concepts de bientraitance et de maltraitance, approche législative - Définir des situations de maltraitances, identifier les facteurs de risques - Réagir de façon adaptée à une situation de maltraitance
Stimulation des capacités physiques et intellectuelles favorisant l'autonomie des personnes dépendantes	21h	- Pratiquer l'écoute active - Comprendre l'intérêt et utiliser les jeux et gestes de la vie quotidienne pour stimuler une activité et maintenir un degré d'autonomie et d'interaction en rapport avec les besoins et envies des personnes aidées
Maladie d'Alzheimer	14h	- Sensibiliser à la maladie d'Alzheimer et aux troubles apparentés - Adapter son accompagnement au malade et à ses difficultés

3. Services à la famille

Module de formation	Durée	Objectifs généraux
Les règles de base de la garde d'enfants jusqu'à 3 ans et/ou après 3 ans	21h	- Acquérir les éléments essentiels du développement psychomoteur de l'enfant - Apporter des soins adaptés à l'âge de l'enfant : soins corporels, alimentation, sommeil
La garde d'enfants de 3 ans à 6 ans	28h	- Connaître les étapes du développement de l'enfant en bas âge - Adapter les jeux d'éveil et activités aux besoins d'apprentissage de l'enfant (premiers éléments de lecture, dessin, sports ...)

		- Savoir communiquer avec les enfants - Trouver la bonne posture professionnelle, entre autonomie et autorité

4. Compétences transversales pour l'intervenant à domicile

Module de formation	Durée	Objectifs généraux
Organiser son activité à domicile	14h	- Développer sa capacité à organiser et à gérer son temps de manière autonome - Adapter et améliorer ses méthodes de travail en fonction des objectifs et des particularités du client
Savoir être et culture d'entreprise au domicile du particulier	7h	- Intégrer les spécificités de l'intervention au domicile du particulier (respect du cadre de vie et l'intimité du particulier, culture et image de l'entreprise)
Gestion du stress	14h	Inventaire – mise en situation – solutions
Gérer son activité multi employeurs	14h	- Maîtriser le cadre réglementaire et professionnel son activité (contrats de travail, responsabilités, ...) - Optimiser et gérer son activité professionnelle

5. Accès à la certification :

Module de formation	Durée*	Objectifs généraux
Préparation au Titre Professionnel Assistant De Vie aux Familles (ADVF)	105h par CCP	- CCP 1 : Assister les personnes dans les actes essentiels de la vie quotidienne - CCP 2 : Relayer les parents dans la prise en charge de leur(s) enfant(s) à leur domicile - CCP 3: Assister les personnes dans leurs tâches domestiques

6. Parcours modulable pour Encadrants Intermédiaires du secteur SAP *

Module de formation	Durée	Objectifs généraux
Production du service et gestion de la relation client	21h	- Organiser et gérer les interventions à domicile - Savoir chiffrer une intervention SAP - Qualité du service dans les structures SAP
Management d'équipe : mobiliser pour gagner en efficacité	21h	- Mobiliser, animer son équipe, développer la motivation - Positionnement professionnel par rapport à son équipe - Prévention des risques professionnels : usure professionnelle, stress… Identifier et agir sur les risques professionnels (risques physiques, risques psychosociaux...) Assurer la santé et sécurité des salariés pour permettre le maintien des salariés et la stabilité de la structure Diminuer l'apparition des accidents et maladies

		professionnelles
Recruter et fidéliser dans les structures du SAP	21h	- Recrutement - Contrats de travail : gestion du temps - GPEC et gestion de la formation

* Un questionnaire de positionnement sur les 9 items de formation du parcours d'encadrants intermédiaires devra obligatoirement être proposé aux stagiaires en amont de la formation

B. Prévention des risques professionnels

7. Intégrer la sécurité dans les interventions à domicile

Module de formation	Durée	Objectifs généraux
Préventions des accidents domestiques et premiers soins et secours	14h	- Identifier et prévenir les principaux incidents domestiques - Adapter son comportement à la situation de danger
Gestes et postures	14h	- Acquérir les connaissances de base dans les gestes, les postures, les attitudes de travail pour réduire la fatigue et éviter l'accident - Adapter des gestes professionnels dans le cadre d'intervention
Sauveteurs Secouristes du Travail	14h	Acquérir les connaissances et gestes pour administrer les premiers secours
Certificat Prévention Secours (CPS) * Intervenants à domicile	21h	- Etre en mesure de supprimer ou réduire les risques professionnels auxquels l'intervenant est exposé dans son activité - Développer un comportement adapté en cas de dysfonctionnement, d'incident ou d'accident sur son lieu de travail - Exercer son activité en toute sécurité et préserver la sécurité de la personne aidée

**Pour tout organisme de formation non encore habilité, la CRAMIF dispense une formation de formateurs (rappel : Eric Cattaruzza de la CRAMIF sera présent aux audiences)*

Pour se positionner sur le CPS, nécessité de fournir les documents d'habilitation nécessaires à la dispense de cette formation par un formateur habilité CPS.

8. Améliorer les situations de travail

Module de formation	Durée	Objectifs généraux
Le document unique et son suivi	14h	7h Identification, intérêts, mode d'emploi 7h 6 mois plus tard pour évaluer l'impact et mesurer les écarts constatés
L'agrément qualité	7h	Identification, présentation outil autodiagnostic
Comment construire un plan de pénibilité ?	7h	Construire le plan de pénibilité de sa structure Amélioration des conditions de travail Développement des compétences et qualifications

Programme d'actions collectives 2012 – Annexe 2

Descriptif des éléments de réponse attendus :

1 .Identité et références de l'Organisme de formation :	
Sigle :	N° de déclaration d'activité:
Raison sociale:	N° de SIRET :
Date de création:	Statut juridique :
Nom du responsable légal :	Coordonnées du responsable légal:
Adresse du siège social :	☎: : @:
Surface globale (pédagogique et pause):	Nombre de salles de formation :
Implantations géographiques :	Appartenance à un réseau:
Sur les 3 dernières années: - Chiffre d'affaires : - Nombre d'heures stagiaires : - Nombre de sessions ouvertes:	Principales références dans le domaine (nom, mission, dates)
Effectif global: - Equipes commerciales: - Equipes en gestion administrative:	Nombre de formateurs: - Permanents: - Vacataires:
Conditions d'accessibilités et de parking: Accès personnes à mobilité réduite:	Possibilités de restauration :
Domaines de spécialités:	Nombre d'heures stagiaires:
Top 10 des formations réalisées:	Répartition par activités et publics
Certifications, labellisations:	Répartition inter et intra entreprises

2. Description des appartements pédagogiques (joindre une photo de l'environnement formation)

3. Powerpoint synthétique présentant la réponse